Телефон доверия как форма психологической помощи родителям ребенка-инвалида

Болезнь всегда стресс как для больного, так и для его близких. При наличии у ребенка тяжелого заболевания и статуса инвалида стресс усиливается у родителей, прежде всего, переживанием неординарности заболевания, из-за частых и длительных госпитализаций, сложности лечения. Совершенно очевидно, что многим детям, их родителям, другим членам семьи требуется помощь психологов, медиков, педагогов.

Служба «Телефон доверия» предназначена для оказания быстрой и своевременной психологической помощи родителям детей-инвалидов.

Задачами психологического телефонного консультирования являются:

- ü обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для родителей детей-инвалидов;
- ü обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;
- ü психологическое консультирование по телефону; помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;
- ü расширение диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения абонентом возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;
- ü направление абонента к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействие обращению клиентов к профессиональным психологам и психотерапевтам за дополнительной специализированной помощью .

Основной формой, способом и методом оказания психологической помощи на телефоне доверия является телефонная психологическая беседа с абонентом.

Оказание психологической помощи основано на принципах анонимности, открытости и доступности, конфиденциальности, что способствует установлению доверительного и доброжелательного диалога.

При оказании психологической помощи больному ребенку и его семье используются элементы разных моделей психологической помощи.

Педагогическая модель – базируется на недостаточной педагогической компетентности родителей и заключается в оказании помощи и воспитании детей. Родители часто обращаются на телефон доверия с жалобами на различного рода неблагополучия своего ребенка. В силу ограниченности телефонной коммуникации клиент и консультант ориентированы на выдачу готовых рецептов, советов за короткий промежуток времени. При этом консультант ориентируется на индивидуальные особенности ребенка и родителя, на общие и оптимальные с точки зрения педагогики и психологии способы воспитания.

Социальная модель психологической помощи предполагает непосредственное вмешательство в обстоятельства жизни клиента. При этом целью является снятие эмоционального напряжения; информирование о службах, соответствующих заявленной проблеме; направление в определенную социальную службу.

Медицинская модель психологической помощи используется, когда в основе трудностей клиента лежат болезни, болезненные состояния или болезненное развитие личности.

Диагностическая модель используется в тех случаях, когда клиенту не хватает специальных знаний для принятия правильного решения. Эта модель предполагает очное взаимодействие. Консультант в ходе беседы решает следующие задачи:

- ü определение запроса;
- ü установление эмоционально насыщенного контакта, могущего послужить базой для дальнейшего взаимодействия в условиях очного консультирования;
- ü первичная диагностика;
- ü переформулирование запроса в психологических терминах;
- ü создание мотивации для дальнейшего сотрудничества.

Психологическая модель применяется, если причина проблем клиента – личностные особенности его самого, либо его ближайшего окружения. Психологическая модель основывается на индивидуальном подходе к

клиенту, на профессиональном характере помощи, на использовании потребности клиента в помощи.

Данная деятельность реализуется в ходе беседы, которая по своей форме может носить следующий характер:

1. информационно-справочный (предоставление полезной информации широкого социального плана (адреса и телефоны организаций и учреждений социальной направленности);
2. психолого-консультативный (оказание помощи в разрешении проблем психологическими методами);
3. психотерапевтический или психокоррекционный (оказание помощи психологическими методами, главным образом через создание особой ситуации диалога, в котором непроизвольно актуализируются личностные установки и активизируются по различным причинам неосознанные, но существующие в опыте способы решения проблемы).

По кн. И.К.Шац «Психологическое сопровождение тяжелобольного ребенка»
- СПб, Речь, 2010.